

福祉サービス第三者評価 評価結果報告書(概要)

公表日:平成 年 月 日

評価 機 関	名 称	公益社団法人 広島県社会福祉士会
	所 在 地	広島市南区比治山本町12-2
	事業所との契約日	2016(平成28)年6月20日
	事業所への評価結果の報告日	2017(平成29)年3月13日
	結果公表にかかる事業所の同意	あり・なし

I 事業者情報

(1) 事業者概況

事業所名称	障害福祉サービス事業所 とよの郷	種 別	就労継続B型・就労移行支援事業		
事業所代表者名	所長 岡田 文江	開設年月日	2012(平成24)年6月		
設置主体	社会福祉法人 みどりの町	定 員	26	利用人数	
所 在 地	〒729-0418 広島県三原市本郷北3丁目4-5				
電話番号	(0848)86-2227	FAX番号	(0848)86-2195		
ホームページアドレス	http://www.midorinomachi.or.jp/index.php				

(2) 基本情報

サービス内容(事業内容)	事業所の主な行事など
就労継続支援(B型):定員20名	花見行事・納涼行事・忘年会行事・初詣行事等
就労移行支援(一般型):定員6名	中部地区親善球技大会
	中部地区親善運動会
花苗・切花の生産、出荷、販売	だいわ元気まつり
官公需清掃の受託作業	みどりの町ふれあいまつり
草刈り作業 店舗運営	
居室の概要	居室以外の施設設備の概要
通所施設のため、居室なし。	店舗 訓練作業室 花苗ハウス3棟
	実習場 作業室
	食堂 相談室 トイレ(室内・室外・圃場)
	洗面・手洗い所:2か所(屋内1、屋外1)
	シャワー室:1か所
	更衣室:2室(男性1、女性1)

職員の配置

職 種	人 数	職 種	人 数
管理者	1	調理員	1
サービス管理責任者	1		
職業指導員	3		
生活支援員	2		
就労支援員	1		
医師	1		
事務員	1		

Ⅱ. 第三者評価結果

◎評価機関の総合意見

社会福祉法人みどりの町は、1978（昭和53）年に設置認可を受け、最初の施設「大和農園」を設立して以降、利用者の生活課題に対応するため、障害者支援施設2か所、障害福祉サービス事業6か所、相談支援事業1か所、福祉ショップ1か所に事業を発展し、38年の歴史をもちます。

歴史をもつ社会福祉法人の強みとして、運営及び職員体制の堅実さ、利用者の生活歴に配慮した支援を展開しており、地域とのつながりにも注力しています。

長い歴史とともに利用者の高齢化が顕著となり、一人ひとりの支援の個別性が更に求められる状況となっています。そこで、法人として設備改善と支援の質向上を課題に挙げられ、このたび福祉サービス第三者評価を受審されました。訪問調査のなかで、これからの環境変化に対応すべく施設機能の強化、人的資源の育成、法人全体の相互理解に向けた具体的な計画実行に取り組んでいることが、熱意とともに伝わってきました。これからの更なる発展を期待しております。

「特に評価の高い点」については次に挙げております。

◎特に評価の高い点

特に評価の高い点は、次のとおりです。

(1)利用者を中心に考えるしごとづくり

とよの郷の主な作業は花卉園芸であり、高品質で様々な花を栽培・販売しています。そこで重視しているのは、花の栽培を利用者が成功体験として受けとめられるように、品種、土、工程等を「利用者にとっての育てやすさ」の観点から徹底的にこだわり、職員が作業指導のプロフェッショナルとして支援していることです。併せて、成果物が売れる、売れないだけでなく、障害のある利用者が自ら人の輪に入っていくように細やかな配慮が行われていました。「怒った心で育てても、綺麗な花は咲かない」のメッセージを、時間をかけて利用者に語りつづけると、利用者がみるみる変化していくとのことでした。それを、「花と土の力です」と謙虚に捉える職員の姿勢が印象的でした。

(2)地域にひらかれた福祉拠点としての存在感

とよの郷では、「ふれあいまつり」をはじめ、「切り花の日」、「プリザーブドフラワー教室」、あいサポート展への出展等、事業所内外での交流の機会を設けています。JR本郷駅からすぐそばにある事業所は、明るく清潔な雰囲気的空間であり、一般客も入りやすい販売スペースをもっています。ここで、みどりの町の法人内の授産製品を販売することで、とよの郷だけでなく、他施設・事業所を含めた法人全体のとりくみを伝えることができます。

(3)法人内連携による循環型の福祉経営

施設をとりまく社会・地域環境が厳しさを増す中で、法人内の事業間連携・相互交流を強化し循環を生み出すことで、利用者が安心して暮らし続けられる環境を維持しています。



◎特に改善を求められる点

第三者評価の立場から、大きな改善点は見当たりません。

Ⅲ. 第三者評価結果に対する事業者のコメント

この度、初めて第三者評価を受審しました。各項目を時間をかけて職員と検証していく中で、見えてきた課題や、より深く利用者に対しての接し方、サービスの提供の仕方等意見を出し合いました。このことにより多面的に業務の見直しも出来たと思われます。自分たちの出した答え以上の評価を頂いたことは、大変うれしく思いますが、これに甘んじることなく自分たちが評価が低いと回答した内容も再度取り組みたいと考えています。今後も業務の評価を受け改善向上することにより、利用者に質の高いサービス提供が出来ればと思ひます。

IV. 項目別の評価内容

1 管理運営編

福祉サービスの基本方針と組織	(1)理念・基本方針	法人の理念は、「敬・愛・信」とわかりやすい表現を利用されています。内容も含めて事業所内の入り口に掲示されており、どなたの目にもとまるように配慮されています。理念に基づいた基本方針は4つの文章で掲げられており、法人として取り組む内容が表記されています。理念を浸透するための職員研修も定期的に行われています。
	(2)計画の策定	事業計画は、各事業所毎に細かく定められており、目標がわかりやすく文章化されています。その中で、課題や問題点を明らかにしてそれに向けて真摯に取り組む姿勢がみられます。課題は、地域住民や利用者の意思を反映し検討されています。
	(3)管理者(施設長)の責任とリーダーシップ	質の高いサービス提供のために努力しておられます。時代の変化に対応できるように、法令や制度改正などの研修にも積極的に参加しておられます。常に、利用者のためになにができるのかを職員に促し、意識改革を促す働きかけを行っています。
組織の運営管理	(1)経営状況の把握	地域のニーズを把握し、ニーズに合わせた事業展開を事業計画に反映しています。改善すべき課題に対しても、職員間で共有し、必要があれば専門家の助言や指導を受けています。
	(2)人材の確保・養成	人材の確保・育成には計画的に取り組まれ、資格取得にも力を注いでいます。研修には、全員が参加できるように計画を組まれており、実習なども積極的に受け入れておられます。
	(3)安全管理	安全に関しては、様々なリスクについてのマニュアルが整備されており、対応方法についても職員間で周知徹底されています。
	(4)設備環境	事業所内は、清潔で、整理整頓がされています。作業がしやすいように屋外も整備されており、様々な配慮・工夫がされています。食事などをとる食堂は、特に衛生的に管理されておられます。
	(5)地域との連携	地域の方と積極的に関わりを持たれています。地域の中で連携を図るために日頃より話し合い機会を持たれています。販売スペースには、地域にひらかれた憩いの場が提供されており、地域の中で気軽に立ち寄れる場所としても活用されています。
	(6)事業の経営・運営	常に地域のニーズを聞き取る機会を持ち、サービスの中に活かそうとする姿勢がみられます。様々な制度についても研修等に参加され、自己改革に尽力されています。財務諸表はわかりやすく、どなたでも見るように配慮がされています。
適切な福祉サービスの実施	(1)利用者本位の福祉サービス	利用者主体のサービスについては、理念をもとにサービスの質の向上について、事業所内で定期的に勉強会や研修会などを行い、努力されています。コミュニケーションについての研修など法人内でも積極的に行われています。利用者のために何が一番望ましいのかを、職員が一人ずつ理解した上で支援を行っています。
	(2)サービス・支援内容の質の確保	利用者から、定期的にアンケートをとり、サービスの質の向上に向けてその内容を反映しています。苦情に関しても、連絡体制をきちんと決めて、その後の対応についても迅速に対応されています。利用者の事業所内の支援のみならず、家庭でも悩みにも耳を傾け、生活の質の視点でも努力されておられます。
	(3)サービスの開始・継続	サービスの内容について、利用者にわかりやすく配慮されています。そのサービス内容についても広報紙などを通じて地域に知ってもらうように努力されています。また、サービスを終了した場合も情報の共有化を図り、利用者が安心してサービスを継続できるように支援しています。

IV. 項目別の評価内容

2 サービス編: 障害分野 通所施設

1 事業所運営体制の基本	(1)安心・安全・快適	施設は新しく清潔であり、内部はバリアフリーで安全かつ明るく快適な環境となっています。水回りも清潔が保たれています。外の作業が主なので、うがい、手の消毒も行届いています。不審者侵入時における対応マニュアルが整備されています。警察から不審者対応の講習を受けています。食の安全を確保できる体制にあります。
	(2)個別支援計画にもとづく支援の仕組み	個別支援計画の様式が、よく整備されています。特に、アセスメントの項目が、きめ細かに作られています。利用者個人個人の支援目標に従って支援がなされています。個別支援計画作成の勉強会も行われています。利用者一人ひとりの意見を聞き、意見に添った支援がされています。
	(3)利用者の人権の尊重	自治会は、利用者の「働く時間を減らしてまで作る必要はない。」との意見を尊重して、現在につくられていません。但し、朝会などでみんなの話し合いの場をもうけています。利用者が人権意識を高められるよう、わかりやすく情報を提供しています。「障害者差別解消法」を、絵を使って説明しています。
	(4)人材育成	ボランティア受入マニュアルが作られています。地域住民が作業に参加しています。行事を行う際には、地域住民も参加してもらっています。民生委員を通して地域住民との交流があります。
	(5)情報提供の体制	利用者一人ひとりに、わかりやすく必要な情報を提供しています。金銭管理や、成年後見制度は、今は利用されていませんが、必要があれば、支援する体制にあります。
2 事業所におけるサービスの提供	(1)情報の共有化	利用者一人ひとりへの支援方針は、職員全員が共有しています。職員の外部、内部研修の機会を設けています。記録記載についての指導が行なわれています。
	(2)職員の育成	職員間で情報を共有する体制にあります。ケース会議を開催しています。職員研修計画が整備されています。スーパービジョンを受ける仕組みがあります。
	(3)適正なサービスの提供	作業中、利用者が希望を出した場合、（例えば、花作りの作業の時、木工がやりたい、と言った場合）話合って作業に関連付けて取り入れています。一人暮らしの利用者に対し、洗濯や買物等の生活支援を、職員が訪問して支援しています。利用者によっては、意思表示と実際の要望と異なることがあるので、丁寧に意思確認をしながら支援しています。
	(4)家族への支援	家族へ連絡帳を渡して毎日点検しています。家族アンケートによると、過半数が事業所のサービスに満足している様子です。
	(5)他機関との連携	施設で行う行事（「みどりの町ふれあいまつり」等）には、地域に参加を呼びかけています。地域のボランティアグループ等が行う行事に参加しています。地域内の相談機関やボランティアグループの活動内容の把握が課題です。
3 事業所の地域貢献	(1)地域とのつながり	地域のNPO法人へ食堂の利用を提供したことがあります。障害者週間の行事で、事業所の場所を提供したことがあります。地域の住民に事業所へ来てもらって講習会を開くことがあります。11月23日の事業所の祭りの参加を地域に呼びかける計画です。もし、要望があれば、職員を講師として派遣する意思があります。災害発生時に備えて、地元機関との共同の取り組みは、概ねできていますが、自治体の地域防災計画の確認が出来ていないことが課題です。

自己評価・第三者評価の結果（管理運営編）

NO.	小項目	設問	自己評価	第三者評価	改善の提案
-----	-----	----	------	-------	-------

1. 福祉サービスの基本方針と組織

(1) 理念・基本方針

1	理念・基本方針の確立	法人としての理念，基本方針が確立され，明文化されていますか	A	A	
2	理念・基本方針の周知	理念や基本方針が職員・利用者等に周知されていますか	A	A	

(2) 計画の策定

3	中・長期的なビジョンと計画の明確化	中・長期的なビジョン及び事業計画が策定されていますか	A	A	
4	適切な事業計画策定	事業計画が適切に策定されており，内容が周知されていますか	A	A	

(3) 管理者(施設長)の責任とリーダーシップ

5	管理者(施設長)の役割と責任の明確化	管理者(施設長)は自らの役割と責任を明確にし，遵守すべき法令等を理解していますか	A	A	
6	リーダーシップの発揮	管理者(施設長)は質の向上，経営や業務の効率化と改善に向けて，取り組みに指導力を発揮していますか	A	A	

2. 組織の運営管理

(1) 経営状況の把握

7	経営環境の変化等への対応①	事業経営をとりまく環境が的確に把握されていますか	C	A	
8	経営環境の変化等への対応②	経営状況を分析して，改善すべき課題を発見する取り組みを行っていますか	A	A	

(2) 人材の確保・養成

9	人事管理の体制整備	必要な人材確保に関する具体的なプランをたてて，実行していますか	A	A	
10	職員の就業状況への配慮	職員の就業状況や意向を把握し，必要があれば改善するしくみが構築されていますか	A	A	
11	職員の質の向上に向けた体制	職員の質の向上に向けた具体的な取り組みを行っていますか	A	A	
12	実習生の受け入れ	実習生の受け入れについて，積極的な取り組みを行っていますか	B	A	

(3) 安全管理

13	利用者の安全確保	利用者の安全確保のための体制を整備し，対策を行っていますか	A	A	
----	----------	-------------------------------	---	---	--

(4) 設備環境

14	設備環境	事業所(施設)は、利用者の快適性や利便性に配慮したつくりになっていますか	B	A	
15	環境衛生	事業所(施設)は清潔ですか	B	A	

(5) 地域との交流と連携

16	地域との関係	利用者と地域との関わりを大切にし、地域のニーズに基づく事業等を行っていますか	B	A	
----	--------	--	---	---	--

(6) 事業の経営・運営

17	制度に関する意見・意向の伝達	制度について、保険者あるいは行政担当部署等に意見や意向を伝えてありますか。	B	A	
18	財務諸表の公開	地域住民・入所者に対して財務諸表を公開していますか。	B	A	

3. 適切な福祉サービスの実施

(1) 利用者本位の福祉サービス

19	利用者を尊重する姿勢①	利用者を尊重したサービス提供について、共通の理解をもつための取り組みを行っていますか	A	A	
20	利用者を尊重する姿勢②	利用者のプライバシー保護に関する規程・マニュアル等を整備していますか	A	A	
21	利用者満足の向上	利用者満足の向上に向けた取り組みを行っていますか	A	A	
22	意見を述べやすい体制の確保①	利用者が相談や意見を述べやすい環境を整備していますか	B	A	
23	意見を述べやすい体制の確保②	苦情解決のしくみが確立され、十分に周知・機能していますか	B	A	
24	意見を述べやすい体制の確保③	利用者からの意見等に対して迅速に対応していますか	C	A	

(2) サービス・支援内容の質の確保

25	質の向上に向けた組織的な取り組み	自己評価や第三者評価の定期的受審により、提供しているサービス・支援内容の質向上を図っていますか	B	A	
26	標準的な実施方法の確立	各サービス業務が標準化され、マニュアル化されてサービスが提供されていますか	B	A	
27	サービス実施状況の記録	利用者に関するサービス実施状況の記録が適切に行われていますか	A	A	
28	記録の管理と開示	サービス提供記録等の開示を適切に行っていますか	A	A	

(3) サービスの開始・継続

29	サービス提供の開始①	利用希望者に対して、サービス選択に必要な情報を提供していますか	A	A	
30	サービス提供の開始②	サービスの開始にあたり、利用者等に説明し、同意を得ていますか	C	A	
31	利用契約の解約・利用終了後の対応	利用者が、いつでも契約の解約ができることを説明し、また、利用者又は事業者から直ちに契約を解除できる事由を定めていますか	B	A	
32	サービスの継続性への配慮	事業所(施設)の変更や家庭への移行などにあたり、サービスの継続性に配慮した対応を行っていますか	B	A	

※「改善の提案」とは評価の優劣ではなく、よりよくしていただくためのご提案であり、IV. 項目別の評価内容に記述しています。

自己評価・第三者評価の結果（サービス編:障害分野）

NO.	小項目	設問	自己評価	第三者評価	改善の提案
-----	-----	----	------	-------	-------

1 事業所運営体制の基本

(1)安心・安全・快適

1	快適性への配慮	事業所は、利用者にとって快適な場所となっていますか。	A	A	
2	設備の清掃・衛生管理①	調理場、水周りなどの清掃や衛生管理は、適切に行われていますか。	A	A	
3	設備の清掃・衛生管理①	トイレや手洗い場などの清掃や衛生管理は、適切に行われていますか。	A	A	
4	危機管理①	風水害や地震等の災害が発生した場合、速やかに対応できる体制が整っていますか。	A	A	
5	危機管理②	食中毒や感染症に対する予防及び発症後の対策は、適切に行われていますか。	B	A	
6	危機管理③	不審者の侵入などに対応できる体制がありますか。	B	A	
7	食材管理・調理方法等	食材管理や調理方法等について、食の安全を確保できる体制がありますか。	A	A	

(2)個別支援計画にもとづく支援の仕組み

8	アセスメントの仕組み	利用者の障害の状況や生活状況について、定められた手順でアセスメントを行っていますか。	A	A	
9	計画の実施・評価・見直し	個別支援計画の策定・評価・見直しは適切に行われていますか。	A	A	
10	本人の自己決定・家族の参加	個別支援計画は、利用者・家族・関係機関の意向や意見を取り入れたものとなっていますか。	A	A	
11	サービス開始・終了時の配慮	サービスの開始及び終了の際に、利用者・家族の環境変化に対応できるよう支援していますか。	A	A	

(3)利用者の人権の尊重

12	利用者の尊重①	職員は、利用者の障害状況や自立支援の観点を総合的に捉えて、利用者を尊重した支援を行っていますか。	B	A	
13	利用者の尊重②	利用者の人権を尊重する具体的な取り組みを行っていますか。	B	A	
14	プライバシーの保護	職員は、利用者のプライバシー保護について配慮していますか。	A	A	
15	一人ひとりの状態に応じた配慮	サービス提供内容や活動は、利用者の身体状況や障害状況に応じて、個別に配慮されていますか。	A	A	

(4)人材養成

16	事業所への協力者の養成	ボランティアや地域住民に事業所を理解してもらい、応援してもらえる体制を整えていますか。	B	B	
----	-------------	---	---	---	--

(5)情報提供の体制

17	適切な契約	サービス利用で契約が必要な場合は、適切に契約を行っていますか。	B	A	
----	-------	---------------------------------	---	---	--

2. 事業所におけるサービスの提供

(1)情報の共有化

18	支援方針に対する共通理解	職員は、事業所で統一された方針に基づいて具体的な支援を行っていますか。	A	A	
19	個人情報(データを含む)の取り扱い	利用者に関する情報の収集および管理は、適切に行われていますか。	B	A	

(2)職員の育成

20	ミーティングの開催	職員間において、定期的または随時に情報共有する体制がありますか。	A	A	
21	カンファレンスの開催	利用者支援を行う中で、定期的または必要に応じてカンファレンス(ケース会議)を開催していますか。	A	A	
22	指導助言の実施体制	必要な場面で指導助言を受けられる仕組みがありますか。	A	A	

(3)適切なサービスの提供

23	エンパワメントを引き出す支援	職員は、エンパワメントの理念に基づいた支援を行っていますか。	A	A	
24	利用者の意思の確認	意思表示が困難な利用者に対して、できる限り利用者本人の意思に沿った選択や活動となるように支援していますか。	A	A	
25	健康状態の把握	利用者の健康状態や障害の状況等を的確に把握し、異常を感じた場合は、速やかに適切な対応を取っていますか。	A	A	
26	喫食環境	利用者が食事を楽しむことができるような配慮や工夫を行っていますか。	A	A	
27	入浴支援	入浴支援は、利用者の身体状況や障害状況に応じて、適切に行われていますか。	B	A	
28	排泄支援	排泄支援は、利用者の身体状況や障害状況に応じて、適切に行われていますか。	A	A	
29	整容支援	利用者の身体状況や障害状況に応じて、身だしなみを整えるよう支援していますか。	A	A	
30	金銭管理等	事業所で通帳・印鑑や現金等を預かった場合、その管理を適切に行っていますか。	B	B	
31	ライフステージに応じた相談援助	進学・就職・転職・転居・退職・入院治療など、利用者のライフステージに応じた相談に応じ、必要な支援を行っていますか。	A	A	

(4)家族への支援

32	家族との信頼関係の構築	家族に対し、サービス提供の意図や効果を説明し、信頼関係を構築するよう努めていますか。	A	A	
33	家族への情報提供・情報共有	定期的または必要に応じて、利用者の様子を報告したり、家族から利用者の様子についての報告を受けるなどの機会を持っていますか。	A	A	

(5)他機関との連携

34	地域内の社会資源の把握	利用者支援に関係する相談機関等の情報を把握し、日々の活動に活かしていますか。	C	B	
35	他機関との連携・協力	行政や専門機関、他の事業所等と連携し、必要に応じて協力体制を築いていますか。	B	B	

3. 事業所の地域貢献

(1)地域とのつながり

36	地域の社会資源としての事業所	事業所の持つさまざまな機能を地域に還元したり、地域とのつながりを作るようにしていますか。	A	A	
37	災害時の協力	災害発生時に備えて、地元関係機関との共同の取り組みを行っていますか。	C	B	

※「改善の提案」とは評価の優劣ではなく、よりよくしていただくためのご提案であり、IV. 項目別の評価内容に記述しています。